トラブルシューティング

国際ローミング

FOMA パケット通信をご利用の場合

◆ 契約のご確認

ご利用中の FOMA に以下の契約はついていますか？（必須）

1. ビジネス mopera インターネット契約（VPN 限定タイプ or URL 制限タイプ）
2. WORLD WING 契約

海外では FOMA 64K データ通信（回線交換）はご利用できませんので、ご注意ください。

◆ FOMA PC 設定ソフトのご確認

海外から FOMA パケット通信をご利用の場合は、FOMA PC 設定ソフト Ver2.00 以降が必要になります。

【 FOMA PC 設定ソフトのインストール方法について】

ご利用端末取扱説明書を参照願います。

出国前に必ず FOMA PC 設定ソフトのインストールをお願いいたします。

アクセスポイントをご確認ください

- 海外からご利用いただけるアクセスポイントは、APN：url.mopera.biz/vpn.mopera.biz(通常のアクセスポイント)open.mopera.biz(フィルタリングフリーアクセスポイント)がご利用可能です。
- 0120.mopera.biz(設定用通信料フリーダイヤル)、vpn.bizho.net/url.bizho.net（biz ホーダイダイアル）は海外からはご利用いただけません。
- FOMA64K データ通信（回線交換）のアクセスポイント(*8021、*8022)はご利用いただけませんので、ご注意ください。

公衆無線 LAN ローミングをご利用の場合

◆ 契約のご確認

公衆無線 LAN を海外でもご利用になりたい場合は

ビジネスmoperaインターネット契約＋U「公衆無線 LAN」コースのご契約が必要です。

（海外から公衆無線 LAN をご利用されるは、WORLD WING 契約は必要ありません。）

◆ サービス提供エリアのご確認

サービス提供エリアを確認は http://www.mapion.co.jp/custom/mzone/index.html にてご確認ください。

◆ 公衆無線 LAN ユーザ ID とパスワードをご確認ください。

ユーザ ID：	【ビジネス mopera インターネット基本ユーザ ID】-mopera@docomo
パスワード：	【ビジネス mopera インターネット基本パスワード】

を設定してください。

◆ SSID、WEP キーをご確認ください。

公衆無線 LAN ローミングエリアでご利用の場合、ご利用になるローミングエリアによって SSID と WEP キーが異なります。

FOMA M1000 ユーザ	ご利用になるローミングエリアの SSID と WEP キーをご確認ください。 確認方法は初期設定および設定変更にてご確認頂けます。
パソコン＋無線 LAN カードユーザ	「公衆無線 LAN ユーティリティソフト」を利用すればローミングエリアに応じた SSID と WEP キーを自動的に選択して通信が可能です。

◆ 海外からのお問い合わせ窓口までご連絡ください。

問題が解決されない場合は、お手数ですが

下記お問い合わせ窓口へお電話ください。

DoCoMo インフォメーションセンター

●ユニバーサルナンバー

ユニバーサルナンバー用
国際電話識別番号（表1）

-800-0120-0151

＊滞在国内通話料がかかる場合があります。

●上記ユニバーサルナンバーがご利用できない場合

滞在国の国際電話
アクセス番号（表2）

-81-3-5366-3114

＊日本向け通話料がかかります。

【紛失、盗難などについてのお問い合わせ】

受付時間:	24時間受付 日本時間の20時～9時の受付は、故障や紛失等、緊急を要する対応のみになります。

◎ FOMAカードの紛失･盗難

◎ 海外専用カード

◎ レンタル携帯電話の紛失･盗難

◎ 利用累積額精算など

【サービスに関するお問い合わせ】

受付時間:	午前9:00～午後8:00 （日本時間）

◎ mopera U サービスに関するお問い合わせ

◎ 設定に関するお問い合わせ

【故障に関してのお問い合わせ】

ネットワークテクニカルオペレーションセンター（24時間受付）

●ユニバーサルナンバー

ユニバーサルナンバー用
国際電話識別番号（表1）

-800-5931-8600

＊滞在国内通話料がかかる場合があります。

●上記ユニバーサルナンバーがご利用できない場合

滞在国の国際電話
アクセス番号（表2）

-81-3-6718-1414

＊日本向け通話料がかかります。
※表1、表2の番号形態は変更になる場合があります。

【ユニバーサルナンバー用国際識別番号（表1）】

ご利用地域	国際識別番号
あ	
アイルランド	00
アメリカ合衆国	011
アルゼンチン	00
イギリス	00
イスラエル	014
イタリア	00
オーストラリア	0011
オーストリア	00
オランダ	00
か	
カナダ	011

ご利用地域	国際識別番号
コロンビア	009
さ	
シンガポール	001
スイス	00
スウェーデン	00
スペイン	00
た	
タイ	001
台湾	00
中国	00
デンマーク	00
ドイツ	00

ご利用地域	国際識別番号
ニュージーランド	00
ノルウェー	00
は	
フィリピン	00
フランス	00
ブラジル	0021
ベルギー	00
香港	001
ま	
マレーシア	00
ら	
ルクセンブルグ	00

韓国	001		な				

一部ご利用できない場合があります。

ユニバーサルナンバーは、ユニバーサルナンバー用国際識別番号（上記参照）に記載のある国のみご利用可能です。

ホテルから電話される場合、電話使用料を別途ホテルから請求される場合があります（お客さまのご負担となります）。ホテル側にご確認されてから、ご利用ください。

【主要国の国際電話アクセス番号（表 2）】

ご利用地域	アクセス番号	ご利用地域	アクセス番号	ご利用地域	アクセス番号
あ		スペイン	00	ブラジル	0041
アイルランド	00	た			0021
アメリカ合衆国	011	タイ	001		0023
アラブ首長国連邦	00	台湾	002	ベトナム	00
イギリス	00	チェコ	00	ベルギー	00
イタリア	00	中国	00	ポーランド	00
インド	00	デンマーク	00	ポルトガル	00
インドネシア	001	ドイツ	00	香港	001
オーストラリア	0011	トルコ	00	ま	
オランダ	00	な		マカオ	00
か		ニュージーランド	00	マレーシア	00
カナダ	011	ノルウェー	00	モナコ	00

韓国	001		は			ら	
ギリシャ	00		ハンガリー	00		ルクセンブルグ	00
さ			フィリピン	00		ロシア	810
シンガポール	001		フィンランド	00			
スイス	00			990			
スウェーデン	00		フランス	00			

ADSL･光がつながらない

◆　ご契約をご確認ください。

お客様の契約形態を確認ください。

- NTT 東日本･NTT 西日本での B フレッツ、フレッツ･ADSL 契約はお済ですか？
- 開通工事は完了していますか？
- ビジネス mopera インターネットの契約は行っておりますか？

◆　配線と設定をご確認ください。

1. **配線の確認**

   配線方法はモデムの種類によって異なるため、NTT 東日本･西日本より郵送されるセットアップガイドに従い、正しく設置してあるかをご確認ください。

2. **ネットワーク設定の確認**

   パソコンのネットワーク設定を「IP アドレスを自動的に取得する」に設定する必要があります。

3. **ブラウザ設定の確認**

   ご利用のブラウザにあわせて設定をご確認ください。

◆　モデムの再起動をお試しください。

ご利用のモデムを再起動することにより、解決する場合がございますので

お試しください。

※「パソコン」→「モデム」の順で電源を落とし、

「モデム」→「(モデムが起動し終わってから)パソコン」の順で電源を入れてください。

◆　BB-ユーザ ID/BB-パスワードを再度ご確認ください。

接続設定作成時に入力した BB-ユーザ ID と BB-パスワードが正しいかどうかを、再度ご確認ください。

公衆無線 LAN がつながらない

◆ ログイン画面が表示されない。

ログイン画面が表示されない場合は 以下の内容をご確認ください。

- 対応エリア内である。
- 無線 LAN カードのランプが点灯している。
- ユーティリティ等で、電波の受信を確認出来る。
- SSID、WEP キーは正しく設定されている。
- DHCP による IP アドレスの取得ができている。
- ブラウザは InternetExplorer5.0 以降、NetscapeNavigator4.7 以降を使用し、以下の設定になっている。

（インターネットオプション→詳細設定タブ→規定値に戻す設定をおこなってください。）

-Java スクリプトに対応している

-Java スクリプトが有効になっている

-SSL に対応している

-「SSL 2.0 を使用する」にチェックがある

-「SSL 3.0 を使用する」にチェックがある

-「プロキシサーバを使用する」にチェックが入っていない

（インターネットオプション、接続タブをご確認ください）

◆ ログインエラーになります。

- ユーザ ID、パスワードをご確認ください。

  公衆無線 LAN の接続時のユーザ ID は

ユーザ ID	ビジネス mopera インターネット基本ユーザ ID-mopera@docomo
パスワード	ビジネス mopera インターネットパスワード

  になります。

- SSID、WEP キーをご確認ください。

  設定変更、基本情報よりご確認いただけます。

◆ 無線 LAN カードのランプが点かないのですが？

無線 LAN カードに通電していない可能性があります。ご利用端末の電源を切った後、カードを一回外してからしっかりと差し込んだ後、再起動を行ってください。 上記対処を行っても、ランプがつかない場合はカードの故障が想定されます。一度、カードのメーカにご相談ください。

◆ BB-ユーザ ID/B SSID、WEP キーを忘れてしまいましたい。

設定変更、基本情報よりご確認いただけます。

◆ ローミング先でログインできません。

- ローミングエリアでは SSID、WEP キーが異なります。設定変更、基本情報の「無線 LAN ローミング情報」よりご確認いただけます。

- 「公衆無線 LAN ユーティリティーソフト」を、ご利用いただいている場合は、SSID と WEP キーの確認は不要です。

  iPass 社の各エリアにおいては、SSID や WEP キーが異なります。

◆ ユーザ ID、パスワードを忘れてしまいました

初期設定からユーザ ID を確認できます。パスワードは更新をしてください。

◆ IP アドレスがうまく割り当てられません

スリープ状態（スタンバイ《電力消費を最小限にまで落とした状態》およびサスペンド《メモリの書き込み電源を落とした状態》）からの復帰時に IP アドレスをうまく取得できない場合があります。この状態の場合、ブラウザから認証画面および各ホームページを表示させることができません。ほとんどの場合数分待つことにより新たに正しいIPアドレスを取得します。取得できなかった場合は接続端末の再起動等を行ってください。

◆ ブラウザを起動すると「探しているページが見つかりません」と表示され急に接続ができなくなってしまいました。

機種にもよりますが、PDA では一定時間経過後にスリープ状態に入り無線 LAN 機器側も電源断となります。この場合サーバ側では無通信状態を検知し、一定時間後にログアウトしたと判断してその IP アドレスを再利用します。その後スリープから復帰すると、機器側では初めの IP アドレスを保持している為、サーバ側との整合が取れずリンクがはれない為、接続 NG になります。この場合、保持している IP アドレスを開放する必要があります。この対処方法として WEP キーの設定を再度更新し直すと強制的に IP アドレスの更新が行われます。

◆ 『公衆無線 LAN ユーティリティソフト』をインストールして起動しましたが、“カードが見つかりません”と表示されます。どのようにカードを有効にするのですか？

以下の作業を実施してください。

- 無線 LAN カードのドライバとファームウェアが最新であるか確認してください。
- “メニュー”から“アダプタの無効化”を選択したのち、再度有効化にしてください。

無線 LAN カードの脱着あるいは内蔵無線 LAN デバイスの ON/OFF を行ってください。

◆ 海外で利用できません。

以下 URL からサービス提供エリアを確認してください。

http://www.mapion.co.jp/custom/mzone/index.html